

<<酒店员工培训一本通>>

图书基本信息

书名：<<酒店员工培训一本通>>

13位ISBN编号：9787501774685

10位ISBN编号：7501774684

出版时间：2007-1

出版时间：中国经济出版社

作者：员工职业化训练专家组

页数：365

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<酒店员工培训一本通>>

内容概要

培训可以让新进员工、在岗老员工了解工作要求，增强责任感，减少客人的投诉以及减低员工的流动率，从而保证服务质量，保持工作高效率。

拥有正确心态和娴熟技巧的员工，自然也就具备了良好的敬业精神，而培训的一个主要目的和效果也正是对心态的改进和技巧的强化。

当员工无法有效地完成自己的工作时，就会形成工作压力，并在各方面表现出来，成功的培训能通过员工技能的提高，有效减少工作压力和增加工作乐趣，减少人员流动和流失。

通过培训，员工会感激企业为他们提供了使自己成长、发展和在工作中取得更大成就的机会，自然有效地增强企业对他们的向心力和凝聚力。

<<酒店员工培训一本通>>

书籍目录

第一章 酒店前厅部培训第一节 前厅部简述一、前厅部的的主要任务二、前厅部各岗位职责三、前厅服务的素质要求第二节 礼宾服务培训一、迎送客人的礼仪二、接待有预订的客人三、接待无预订的客人四、接待VIP客人第三节 客房销售培训一、把握预订程序二、受理不同方式预订三、处理预订特殊情况四、灵活推销客房五、做好住宿登记第四节 前厅部常规服务培训一、门童服务二、接机服务三、电梯服务四、行李服务五、贵重物品保管六、物品转交七、问询服务八、留言服务九、停车场服务十、总机服务十一、夜间服务第五节 前厅部业务作业培训一、票务服务二、外币兑换三、商务中心四、前台收银五、夜间核账第六节 前厅部投诉处理培训。

第二章 酒店客房部培训第一节 客房部简述一、客房部的的主要任务二、客房部各岗位职责三、客房服务的素质要求第二节 客房基本知识培训一、客房的种类二、客房设备及规格三、客房清洁工具四、客房清洁流程五、客房清洁标准第三节 客房清洁保养培训一、住客房清扫二、走客房清扫三、卫生间清扫四、客房设备设施的保养第四节 公共区域卫生清洁培训一、公共区域清洁二、地面清洁与保养三、墙面清洁保养第五节 客房常规服务培训一、做床服务二、夜床服务三、送餐服务四、酒水服务五、送洗服务六、拾遗服务第六节 客房特别服务培训一、病客服务二、托婴服务三、残疾客人服务四、醉酒客人服务五、擦鞋及其他服务

第三章 酒店餐饮部培训第一节 餐饮部简述一、餐饮部的的主要任务二、餐饮部各岗位职责三、餐饮服务的素质要求第二节 菜肴知识培训一、中国菜系二、西餐菜系第三节 酒水知识培训一、中国名酒二、外国名酒三、咖啡四、中国名茶五、其他软饮料第四节 餐饮服务基本技能培训一、摆台二、托盘三、斟酒四、上菜五、分菜六、撤换餐具七、餐巾折叠第五节 餐饮接待服务培训一、引客人座二、推销菜品三、做好点菜第六节 各类餐饮服务培训一、中式餐饮服务二、美式餐饮服务三、法式餐饮服务四、鸡尾酒会服务五、酒吧服务六、自助餐服务七、散客服务八、团队服务九、宴会服务第七节 餐饮卫生工作培训一、个人清洁二、环境卫生三、餐具卫生第八节 餐饮安全工作培训一、食品安全二、意外事故的控制三、火灾预防

第四章 酒店商场部培训第一节 商场部简述一、商场部的的主要任务二、商场部各岗位职责三、商场服务的素质要求第二节 客人接待培训一、迎接客人二、运用服务敬语第三节 销售与服务培训一、做好商品陈列二、把握客人购物心理三、运用产品推介技巧四、掌握产品包装技巧第五章 酒店康乐部培训第一节 康乐部简述一、康乐部的的主要任务二、康乐部各岗位职责三、康乐服务的素质要求第二节 游泳池服务培训一、游泳池的准备工作二、游泳池的迎宾服务三、游泳池的更衣室服务四、游泳池服务要领第三节 台球厅服务培训一、台球的比赛规则二、台球厅的卫生清洁三、台球服务要领第四节 网球场服务培训一、网球比赛规则二、网球计分方法三、网球服务要领第五节 壁球场服务培训一、壁球比赛规则二、计分方法三、壁球服务要领第六节 保龄球馆服务培训一、保龄球比赛规则二、保龄球的记分方法三、保龄球馆的卫生要求四、保龄球服务要领第七节 高尔夫球场服务培训一、高尔夫球比赛规则二、高尔夫球服务第八节 其他康乐服务培训一、卡拉OK服务二、美容美发服务三、健身房服务四、桑拿浴、按摩室服务

第六章 酒店会议部培训第一节 会议部简述一、会议部的的主要任务二、会议部各岗位职责三、会议服务的素质要求第二节 常见会议类型一、销售会议二、研讨会三、奖励会议四、培训会议第三节 会场布置培训一、会场格局设计二、会场装饰三、会场设备安装第四节 会议服务培训一、会前用品摆放二、会议全程服务三、其他会议服务

第七章 酒店保安部培训第一节 保安部简述一、保安部的的主要任务二、保安部各岗位职责三、保安工作的素质要求第二节 常见安全问题处理培训一、保障客人安全二、保障员工安全三、特别保安工作第三节 偷盗防范与处理培训一、防止酒店员工偷盗二、防止外来人员偷盗三、防止住客偷盗四、被盗后的处理第四节 火灾防范与处理培训一、火灾预防二、着火处理三、酒店火灾处理第五节 紧急事件处理培训一、客人醉酒二、客人滋事三、客人伤病事件四、客人死亡处理五、食物中毒六、抢劫事件

第八章 酒店工程部培训第一节 工程部简述一、工程部的的主要任务二、工程作业的素质要求第二节 工程部岗位职责一、电工班职责二、电梯班职责三、空调班职责四、锅炉班职责五、机修班职责六、音响班职责七、综合班职责八、调度室职责九、材料组职责十、土建工程部职责第三节 工程设备操作培训一、电话设备操作二、音响及电视操作三、电梯设备操作四、电气设备操作五、中央空调设备操作六、锅炉设备操作七、给排水设备操作八、消防设备操作后记

<<酒店员工培训一本通>>

编辑推荐

酒店的竞争归根结底是服务质量的竞争，其实质就是员工素质的竞争。员工素质的高低决定着酒店服务质量的高低。正因为如此，本书全面系统地介绍了酒店的专业知识、服务知识和操作技能。内容包括客房部、前厅部、餐饮部、娱乐部、商场部等。既是一本各类酒店、宾馆、饭店完善自身培训体系的实用培训课程，也是酒店员工进行自我学习与管理的参考书。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>